

Vaihtomatkustamisen palvelupolun kehittäminen Helsinki-Vantaan lentoasemalla

Lotta Karppinen

Tekijä(t) Lotta Karppinen	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Vaihtomatkustamisen palvelupolun kehittäminen Helsinki-Vantaan lento- asemalla	Sivu- ja liitesivumäärä 31+2
<p>Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Helsinki-Vantaan lentoaseman vaihtomatkustamisen palvelupolkua. Opinnäytetyön aihe perustui kirjoittajan omiin työtehtäviin. Kirjottaja toimii palveluneuvojana Finavialla.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa sekä havainnoida vaihtomatkustamisen palvelupolun tilannetta Helsinki-Vantaalla sekä tuoda mahdollisia kehitysnäkökulmia Finavialle. Tutkimus rajattiin Non-Schengenistä Non-Schengeniin vaihtaviin kansainvälisiin matkustajiin, jotta tutkimusalue olisi suppeampi. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä havainnoimalla palvelupolun eri vaiheita sekä haastatteleamalla kahdeksaa matkustajaa vapaamuotoisesti.</p> <p>Tutkimuksen ajankohdaksi päätettiin syksy 2017 jolloin havainnointia ja haastatteluita tehtiin kahtena iltapäivänä, 5-6.10.2017. Ajankohdaksi suunniteltiin iltapäivät, jolloin Helsinki-Vantaalla on eniten liikennettä ja Non-Schengeniin saapuu kymmenittäin laajarunkokoneita vaihtomatkustajineen.</p> <p>Tutkimuksessa havainnoitiin palvelupolun eri vaiheita, minkä jälkeen siirryttiin haastattelemaan kahdeksaa kansainvälistä koko palvelupolun läpikäynyttä matkustajaa. Tuloksista voidaan päätellä, että matkustajat ovat yleisesti tyytyväisiä Helsinki-Vantaan vaihtomatkustamiseen sekä sen tarjoamiin palveluihin. Havaintojen perusteella vaihtomatkustaminen on pääpiirteittäin sujuvaa ja mielekästä. Palvelupolun eri vaiheet toimivat hyvin ja riittävät tämänhetkisten matkustajamäärien palvelemiseen.</p> <p>Kehitettävää löytyy esimerkiksi iltapäivien aikana syntyvien ruuhkien purkamisessa ja tähän on jo parannusta tiedossa Finavian 900 miljoonan euron kehityshankkeen myötä.</p>	
Asiasanat Helsinki-Vantaa, palvelupolku, Finavia, vaihtomatkustaminen, lentoasema	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Helsinki-Vantaan lentoasema.....	2
2.1	Lentoaseman historia.....	2
2.2	Helsinki-Vantaa nyt ja tulevaisuudessa	3
2.3	Finavia	4
3	Palvelu ja palvelupolku.....	6
3.1	Mitä palvelu on?	6
3.2	Palvelun laatu	7
3.3	Palvelumuotoilu.....	8
3.4	Palvelupolku	10
4	Tutkimusmenetelmät.....	13
4.1	Tutkimuksen tavoitteet sekä tutkimusmenetelmät	13
4.2	Havainnointi	14
4.3	Tutkimuksen toteutus	15
4.4	Tutkimuksen luotettavuus	17
5	Tulokset	18
5.1	Haastattelut.....	21
5.2	Yhteenveto havainnoista.....	23
5.3	Yhteenveto haastatteluista	25
6	Pohdinta.....	27
6.1	Oman oppimisen arviointi.....	28
	Lähteet	30
	Liitteet.....	32
	Liite 1. Havainnointilomake	32
	Liite 2. Vaihtomatkustamisen palvelupolku Helsinki-Vantaalla.....	33

1 Johdanto

Helsinki-Vantaan lentoasema on kansainvälisesti tunnettu ja suosittu vaihtomatkustusasema. Matkustajamäärät ovat jatkuvassa kasvussa ja etenkin vaihtomatkustajamäärät nousevat vuosi vuodelta. Matkustajamäärien ja kohteiden perusteella Helsinki-Vantaan lentoasema luokitellaan globaalissa luokituksessa keskisuuriin lentoasemiin. Pohjois-Euroopan johtavin lentoasema kaukoliikenteessä on nimenomaan Helsinki-Vantaa ja on näin ollen yksi tärkeimmistä Aasian vaihtoasemista Euroopassa.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään Helsinki-Vantaan lentoasemaa, vaihtomatkustamista ja sen toimivuutta sekä asiakaspalvelua ja palvelua yleisellä tasolla. Pohjautuen näihin asioihin, toteutetaan tutkimus, jossa syvennyttään erityisesti palvelupolun kriittisiin sekä oleellisiin osioihin käyttäen tutkijan havainnointia sekä matkustajien haastatteluja. Teksti on kirjoitettu muidenkin, kuin ilmailualalla toimivien luettavaksi, eli käyttäen mahdollisimman rajallisesti ammattisanastoa, jotta lukeminen olisi vaivatonta.

Tämän opinnäytetyön aiheeksi valittiin vaihtomatkustaminen, perustuen kirjoittajan omaan työtehtävään sekä vaihtomatkustuksen ollessa yhä kasvavammissa roolissa Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Kansainvälinen matkustus on merkittävässä nousussa, mistä johtuen myös Helsinki-Vantaalla suoritetaan jatkuvasti uudistuksia Finavian toimesta. Työtä kirjoitettaessa Finavia laajentaa 2. terminaalialueen Non-Schengen puolella, rakentaen kaksi kokonaan uutta lisäsiipeä terminaalialueeseen. Ensimmäinen siipi, niin sanottu Eteläsiipi, saatiin avattua matkustajien käyttöön jo työn kirjoittamisen aikana. Toisen siiven valmistumisaikakohdaksi on asetettu vuosi 2020. Työtä kirjoitettaessa kirjoittaja oli töissä Finavialle palveluneuvojana vakituisessa työsuhteessa, joten tämä myös lisäsi mielenkiintoa aiheetta kohtaan. Tavoitteena tällä opinnäytetyöllä oli selvittää sekä havainnoida tämänhetkistä tilannetta vaihtomatkustamisprosessissa sekä kerätä mielipiteitä kansainvälisiltä matkustajilta palvelupolun sujuvuudesta. Toimeksiantajana tässä opinnäytetyössä toimi kirjoittajan työnantaja, Finavia Oyj.

Tässä tutkimuksessa on käytetty tutkimusmenetelmänä matkustajien ja vaihtomatkustamisen palvelupolun havainnointia sekä matkustajien vapaamuotoisia haastatteluja. Raportti on koottu seuraavista elementeistä: teoreettinen tietoperusta sisältäen lentoaseman historiaa, tutkimusmenetelmien avaaminen sekä tutkimuksen lopullisia päätelmiä.

2 Helsinki-Vantaan lentoasema

Finavia Oyj:n omistama Helsinki-Vantaan lentoasema on Suomen suurin lentoasema. Helsinki-Vantaa on myös Pohjois-Euroopan johtavin kaukoliikennekenttä, joka on myös saanut useita tunnustuksia sekä palkintoja palveluistaan. Lentoasemalta on suoria lento-kohteita peräti 140. Suurin osa matkustajamäärästä, 84 %, käyttää kansainvälisiä lentoja. Matkustajamäärät ovat jatkuvassa nousussa ja tällä hetkellä matkustajamäärä vuositasolla on noin 18 miljoonaa, joista vaihtomatrustajia on noin 4 miljoonaa. Pieneen väestömäärään nähden Suomessa on erittäin laajat lentoyhteydet vaihtomatrustuksen ansiosta. Helsinki-Vantaan lentoaseman vahvuuksia ovat mahdollisuudet lyhyisiin vaihtoaikoihin, innovatiiviset maailmanluokan palvelut sekä tietenkin ystävällinen palvelu. Helsinki-Vantaalla on käynnissä lentoaseman historian kattavin ja mittavin laajennushanke, johon Finavia investoi peräti 900 miljoonaa euroa. Kehitysohjelman tarkoituksena on vahvistaa Helsinki-Vantaan asemaa sekä kansainvälisessä kilpailussa että Euroopan ja Aasian välisen lentoliikenteen merkittävänä solmukohtana. (Finavia 2017a.)

2.1 Lentoaseman historia

Helsinki-Vantaan lentoasema valmistui ja avautui käyttöön kesällä 1952 Helsingin Olympialaisia varten. Varsinainen suunnittelu lähti käyntiin jo 1940-luvun loppupuolella, kun Malmin lentoaseman kapasiteetti ei enää riittänyt kasvavien matkustajamäärien takia. Lentokoneiden koko ja vaatimukset rajoittivat myös Malmin lentoaseman käyttöä. Alueita tutkittiin tarkkaan ja perusteellisesti, ennen kuin oli mahdollista päättää tarkan tulevan lentoaseman sijainnin. Rakennettaessa lentoasemaa, alue kuului Helsingin pitäjän alueelle, nykyisin Helsinki-Vantaa kuitenkin kuuluu Vantaan kaupungille. Helsinki-Vantaan lentoasema päätettiin avata keskeneräisenä kesällä 1952, Helsingissä järjestettäviä olympialaisia varten. Virallisia avajaisia vietettiin 10. heinäkuuta 1952. (Finavia 2017b.)

Lentoaseman ensimmäinen matkustajarakennus, puinen parakki, valmistui vain kolme viikkoa rakentamisen alettua. Uutta matkustajarakennusta saatiin odottaa peräti vuoteen 1969, jolloin Helsingin lentoasemalle valmistui liki miljoonalle matkustajalle mitoitettu terminaali. Vuonna 1977 lentoaseman nimettiin uudelleen, jolloin se sai nimekseen Helsinki-Vantaan lentoasema. Matkustajamäärät nousivat kansainvälisen liikenteen myötä nopeasti ja näin ollen haluttiin palveluita kehittää. Kansainvälisten terminaalitilojen laajennustyöt valmistuivat vuonna 1983, joka toi lentoasemalle lisätilaa peräti 13 000 neliometriä. Laajennuksen myötä lentoasemalle saatiin laajempi palvelutarjonta sekä enemmän matkustajasilloin varustettuja lähtöportteja mikä nopeutti lentokoneisiin siirtymistä. Jatkuva matkustajamäärien kasvu toi Helsinki-Vantaalle paineita laajentaa terminaalia entisestään.

Lentoasemalle avattiin uusi kotimaan terminaali vuonna 1992, mikä tarkoitti sitä, että alkuperäinen matkustajarakennus voitiin ottaa käyttöön ainoastaan ulkomaanliikennettä varten. Tämän jälkeen käynnistettiin terminaalin uudistus- ja laajennushanke. (Hakola 2007, 97–100.)

Vuonna 2004 suoritettiin jälleen laajennuksia, jolloin ulkomaanterminaaliin rakennettiin uusi osa Kaukoidän ja Schengen-alueen ulkopuolelle suuntautuvien lentojen käyttöön. Tila suunniteltiin niin, että sitä on helppo muuttaa ja tulevaisuudessa tarvittaessa laajentaa liikenteen kysynnän mukaan. Vuonna 2006 käynnistettiin Finavian suurin hanke Helsinki-Vantaan ulkomaanterminaalin laajennustöitä varten. Laajennuksen myötä lentoasema voi palvella peräti 15 miljoonaa matkustajaa vuodessa. (Hakola 2007, 101.)

Schengen-alueeseen kuuluvat kaikkiaan 26 eurooppalaista maata: Norja, Islanti, Sveitsi sekä kaikki Euroopan Unionin maat lukuun ottamatta Yhdistynyttä Kuningaskuntaa, Romaniaa, Bulgariaa, Kroatiaa, Kyprosta sekä Irlantia. (Sinun Eurooppasi 2017.) Schengen-alueen sisällä on mahdollista matkustaa ilman järjestelmällisiä tarkastuksia. Kaikkien näiden valtioiden myöntämät viisumit ovat voimassa koko Schengen-alueella. Matkustettaessa maahan tai maasta, joka sijaitsee Schengen-alueen ulkopuolella, tulee esittää voimassaoleva passi tai henkilötodistus. (Tulli 2017.)

2.2 Helsinki-Vantaa nyt ja tulevaisuudessa

Helsinki-Vantaan lentoasemalla operoi tänä päivänä reilut 30 lentoyhtiötä. Suoria lento-kohteita ympäri maailman lentoasemalta on noin 130. Helsinki-Vantaalta nousee peräti 350 konetta päivässä, yhdistäen Euroopan muuhun maailmaan. Helsinki-Vantaa valittiin jo vuonna 1988 maailman parhaimpien lentoasemien joukkoon, josta lähtien se on kuulunut kärkijoukkoihin. Nykyään Helsinki-Vantaan lentoasema on Pohjois-Euroopan johtava kaukoliikenteen asema Aasiaan ja Amerikkaan suuntautuvien reittien määrillä mitattuna. Käynnissä olevan kehitysohjelman myötä vuoteen 2020 mennessä Helsinki-Vantaa tulee kokemaan todella suuria muutoksia. Terminaalia laajennetaan peräti 103 000 neliometriä mikä tarkoittaa terminaalien kokonaispinta-alan olevan yli 250 000 neliometriä vuonna 2020. Kehitysten myötä Helsinki-Vantaan on mahdollista tarjota enemmän konepaikkoja laajarunkokoneille sekä nostaa matkatavarakäsittelyn kapasiteettia. Laajennuksen myötä lentoaseman on tulevaisuudessa mahdollista palvella peräti 30 miljoonaa matkustajaa vuodessa. Tällä hetkellä lentoasema palvelee noin 20 miljoonaa matkustajaa vuodessa.

Merkittävimmät kehityshankkeet sijoittuvat kaukolentoja, eli Non-Schengen-liikennettä palvelevan terminaaliosan laajentamiseen sekä asematason uudistamiseen. Tämä laajennus käsittää kolme uudisosaa: eteläsiiven, joka avattiin matkustajien käyttöön heinäkuussa 2017, länsisiiven sekä keskusaukion. Näiden lisäksi merkittävä kehityshanke on terminaali 2:n laajentaminen. Tämä kehityshanke kattaa kokonaan uuden sisäänkäynnin tulo- ja lähtöhallineen, julkisen liikenteen järjestelyn sekä laajentuneen Euroopan-lentojen alueen. Uuden, jo matkustajien käyttöön avatun, eteläsiiven myötä Suomeen saatiin käyttöön ensimmäinen lentokenttäliukukäytävä sekä kolme täysin uutta laajarunkokoneiden matkustajasillaa. Matkustajasillat ovat niin sanottuja kaksoissilloja, joiden avulla koneeseen nousu nopeutuu ja matkustusmukavuus paranee. (Finavia 2017c.)

2.3 Finavia

Finavia Oyj on suomalainen lentoasemayhtiö, joka on kokonaan Suomen Valtion omistama. Liikenne- ja viestintäministeriö vastaavat yhtiön omistajaohjauksesta. Finavia on se yhtiö, joka mahdollistaa lentoyhteyksiä ympäri maailman koko maan kattavan lentoasemaverkostonsa kautta. Finavian toimitusjohtajana toimi vuoden 2017 loppuun asti Kari Savolainen, jonka jälkeen toimitusjohtajan paikan otti vastaan Kimmo Mäki. (Finavia 2017d.)

Finavian tehtävänä on tuottaa turvallisia, laadukkaita sekä kustannustehokkaita palveluita lentoliikenteelle sekä lentomatkustajille. Finavian arvot toimivat kulmakivinä palvelulle; turvallisuus, asiakaslähtöisyys, tehokkuus, uudistumis- ja yhteistyökyky, avoimuus sekä vastuullisuus. Finavian tavoitteena on toimia mahdollisimman ympäristöystävällisesti, ja näin ollen myös myötävaikuttavat lentoliikenteen ympäristötehokkuuteen vähentämällä lentokoneiden rullauksia sekä ja lyhentämällä lentoreittejä ilmatilan tehokkaalla ohjauksella. (Finavia 2017d.)

Asiakaslupauksena matkustajille Finavia tarjoaa ”For smooth traveling”. Tällä tarkoitetaan pyrkimystä tarjota mahdollisimman mutkatonta matkustamista turvallisesti, tehokkaasti sekä aikaa säästävästi ja näin ollen lopputuloksen tavoitteena tyytyväiset asiakkaat. Finavia toteuttaa palvelukehityshankkeita säännöllisin väliajoin, jotta palvelu lentoasemalla olisi huippuluokkaa ja jotta Finavian lentokenttien maine jatkaisi vahvaa nousuaan. Kansainvälisten lentoasemien kilpailun ollessa erittäin kovaa, on tärkeää erottautua joukosta vahvalla brändillä sekä luomalla asiakkaille hyvän kokemuksen vierailusta. Suuri osa vaihtomatkustajista valitsevat lentoreittinsä vaihtokentän maineen perusteella. Asiakaskokemuksen kehittäminen Finavialla keskittyy neljään pääkohtaan: prosessien sujuvuuteen, laadukkaaseen sekä uudistuvaan palvelutarjontaan, ystävälliseen ja tilannekohtaiseen asiakaspalveluun sekä viihtyvyyteen terminaalissa. (Finavia 2017e.)

Helsinki-Vantaan lentoaseman vaihtomatkustusliikenteeseen ja sen sujuvuuteen ja mielekkyyteen vaikuttavat toki muutkin yrityksen ja toimijat, kuin pelkästään Finavia. Lentoaseman turvatarkastuksesta vastaa Finavian tytäryhtiö Airpro, jonka henkilökunta varmistaa sujuvan ja turvallisen siirtymisen turvatarkastuksesta. Yksittäisen matkustajan tarpeet vaihtelevat ja täten myös tarvittavat palvelut perustuvat jokaisen henkilökohtaiseen mieltymykseen ja tilanteeseen.

3 Palvelu ja palvelupolku

Tämä kappale kuvaa sekä palvelun että palvelupolun teoriaa ja avaa näiden termien ympärille liittyviä asioita. Näiden lisäksi havainnollistetaan kuvio Helsinki-Vantaan lentoaseman vaihtomatkustamisen palvelupolusta ja sen rakenteesta.

3.1 Mitä palvelu on?

Palvelulla on useita merkityksiä henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena tai tarjoamana. Useimmiten palveluun sisältyy jonkinlaista vuorovaikutusta palveluntarjoajan kanssa. Tämä ei kuitenkaan aina edellytä henkilökohtaista vuorovaikutusta palveluyrityksen kanssa. Esimerkkinä huoltomies, joka tulee korjaamaan jonkin asunnossa olevan rikinäisen koneen, asukkaan ollessa toisaalla, huoltomies ja hänen fyysiset resurssinsa eivät ole suoranaيسessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. (Grönroos 2015, 76–78.)

Mitä hyvä palvelu on? Palvelu koetaan erittäin tavoiteltavaksi arvoksi. Palvelu on jotain, mikä tehdään asiakasta varten, yhdessä asiakkaan kanssa kaupallisessa vaihdantatilanteessa. Hyvää palvelua tai palvelua ylipäänsä ei voi tehdä etukäteen valmiiksi, vaan tämä tapahtuu asiakaspalvelutilanteessa. Palvelun sujuvuus ja sen onnistuminen on loppupeleissä asiakkaan oma kokemus. Palvelukokemus syntyy tunteista, odotuksista sekä niiden täyttymyksestä sekä havainnoista. Useimmiten palvelun tuottajalla on erilainen näkemys palvelun onnistumisesta. (Rissanen 2005, 17.)

Palvelujen johtamisen ja markkinoinnin käsitteet ja mallit perustuvat suurimmaksi osaksi siihen, että asiakas on ainakin osittain läsnä itse palveluprosessissa, jossa palvelu tuotetaan. Asiakas myös osallistuu prosessiin ja pääsee näkemään prosessin etenemisen. Vuorovaikutustilanteissa asiakas vaikuttaa palveluprosessin etenemiseen ja lopputulokseen. Yleisesti ottaen palveluilla on kolme yleisluonteista peruspiirrettä. Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat joukosta toimintoja tai toiminnoista. Palveluita tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossakin määrin samanaikaisesti. Ainakin jossain määrin asiakas osallistuu palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana. Tärkein piirre palveluissa on kuitenkin niiden prosessiluonne. Jotta asiakkaan ongelmaan löydetään ratkaisu, käytetään monenlaisia resursseja kuten tietoa ja järjestelmiä suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. (Grönroos 2015, 79.)

Palvelu koetaan useimmiten subjektiivisesti. Yleisimpiä sanoja, joita käytetään kuvaillaessa palveluja, ovat ”kokemus”, ”luottamus”, ”tunne” ja ”turvallisuus”. Kaikki nämä sanat ovat hyvin abstrakteja tapoja luonnehtia palveluja. Monilla palveluilla on kuitenkin myös niitä

konkreettisia osia, kuten esimerkiksi hotellin vuode tai ravintolan tarjoama ruoka. Yleensä palvelun ollessa abstrakti, on asiakkaan myös erittäin vaikea arvioida sitä. Monien palveluiden määritelmässä sanotaan, että palvelut eivät johda konkreettiseen omistukseen. Kun esimerkiksi käytämme lentoyhtiön palveluja, meillä on oikeus saada kuljetus yhdestä paikasta toiseen, mutta päästyämme määränpäähämme, jäljellä ei ole enää muuta kuin lipun kantaosa. (Grönroos 2015, 81.)

3.2 Palvelun laatu

Yksi yrityksen tärkeimmistä kilpailukeinoista ja avaintekijöistä on palvelun laatu ja arvo. Palveluyhteysissäkin kilpailukyvyyn perustana voi myös olla laatu, mutta oleellisen tärkeää yritykselle olisi onnistua vastaamaan, kumpi laadun ulottuvuuksista on tärkeämpi, mitä vai miten. (Grönroos 2015, 104.)

Joku voi sanoa, että jokin yritys on niin erikoinen ja monimutkainen, että siinä ei voida päästä huippulaatuun käsiksi. Kuitenkin Grönroos(2009, 140) kuvaa esimerkkiä jossa kansainvälistä lentokenttää kuvitellessaan toteaa sata prosentin laatuasteen olevan ainut mihin voidaan tähdätä. Vähäisempi laatuaste aiheuttaisi onnettomuuksia joka päivä. Laadun parantaminen yrityksessä tulee nähdä koko organisaation läpileikkaavana asiana. Sitä ei voi pitää vain kampanjana tai ohjelmana. Sen on oltava toiminnoltaan jatkuva prosessi. Usein laatua halutaan tarjota hieman enemmän kuin mitä asiakas osaa odottaa. Tällöin se saattaa herättää asiakkaassa tarpeen jatkaa yhteistyötä ja samalla myös viestittää hyvästä saamastaan palveluista muille eteenpäin. (Grönroos 2015, 140–142.)

Yritykset käyttävät suuren määrän liikevaihdostaan virheiden korjaamiseen. On tutkittu, että yrityksen liiketoiminnan kuluista voi jopa 35 prosenttia johtua tehtävien uudelleenteke-
misen ja virheiden korjaamisen tarpeesta ja täten siis laadun puutteesta. Laadun ongelmien poisto poistaa samalla nämä kustannukset, jotka syövät yrityksen tulosta. Vaikutukset myyntiin ovat ilmeisiä. Myynti todennäköisesti kasvaa ja yrityksellä on todennäköinen mahdollisuus periä korkeampia hintoja. Asiakkaan halukkuus jatkaa suhdetta yritykseen paranee kun asiakas on tyytyväinen palveluun ja tuotteiden laatuun. Tämä ei kuitenkaan ole automaattista eikä suoraviivaista. (Grönroos 2015, 176–177.)

Kun palvelussa on tapahtunut virheitä, yritys joutuu asiakkaan suunnasta vaikeaan tilanteeseen. Olisi ihanne jos laatu voisi aina olla hyvää ja virheetöntä. Epäonnistuminen on kuitenkin osa yritysten arkea ja kehittymistä. Tapa, miten palvelujen tarjoaja hoitaa epäon-

nistumisen vaikuttaa asiakassuhteeseen. Virheellisesti kuvitellaan, että tuottavuuden parantaminen ja palvelunlaadun parantaminen ovat ristiriidassa keskenään. Laadun arviointi ja seuranta voivat lisätä asiakastytyvääisyyttä ja parantaa tuottavuutta sekä palvelualoilla että teollisuudessa. Palvelun laatu merkitsee muun muassa sitä, että työntekijät osaavat tehdä työn kerralla oikein. Riittämättömät taidot tuovat huonoa laatua. Lisäksi asiakkaat saattavat huomata työntekijöiden taitojen puutteet. Nämä osatekijät heikentävät laadun kokemusta. Henkilökunnan asenteiden ja käytöksen asiakashenkisyys vaikuttavat palvelunlaadukokemukseen. Jos henkilö käyttäytyy epäystävällisesti eikä halua palvella hyvin, niillä on merkittävä kielteinen vaikutus. Tyytymättömät asiakkaat valittavat ja hidastavat palveluprosessia tuomalla lisää työtä. Asiakkaan osallistuminen palveluntuotantoprosessiin voi parantaa tuottavuutta ja laatua. Asiakkaiden on kuitenkin koettava itsepalveluprosessiin osallistuminen hyödylliseksi. Tällöin prosessit nopeutuvat koska työntekijät voivat palvella useampia asiakkaita. Usein palveluntarjoajat saavat vielä toisen mahdollisuuden, joka parhaimmillaan muuttaa asiakkaan laadukokemuksen hyväksi. Tätä kutsutaan palvelun normalisoinniksi. (Grönroos 2015, 158–159, 297–301.)

Normalisointiprosessissa voidaan käyttää toimenpiteitä kuten: anteeksipyyntö, oikeudenmukainen korvaus, huolenpito, arvoa lisäävä soviteleva ele tai normaalisoitua koskevien lupauksen pitäminen. Toimenpiteestä riippuen, tilanteet hoidetaan henkilökohtaisesti ja varmistetaan että asiakas tulee tyytyväiseksi. Useimmat virheet voidaan korjata heti. Ajotus on tärkeää. Mitä nopeammin normalisointi voidaan hoitaa, sitä tyytyväisempi asiakas on. Lisäksi se maksaa yritykselle vähemmän. Erään suuren hotelliketjun laatujohtaja onkin esittänyt normalisoinnille 1-10–100 säännön. ”Se minkä korjaaminen maksaa yritykselle tänään yhden euron, punnan tai dollarin maksaa huomenna 10 ja myöhemmin 100 samaa rahayksikköä”. (Grönroos 2015, 166, 169–170.)

3.3 Palvelumuotoilu

”Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyyttisesti että intuitiivisesti” (Tuulaniemi 2011, 10). Palvelumuotoilulla tarkoitetaan konkreettista toimintaa, jolla yhdistetään sekä käyttäjien tarpeet ja odotukset että palveluntarjoajan liiketoiminnan tavoitteet toimiviksi palveluiksi. Palvelumuotoilu ei ole mikään uusi nykypäivän innovaatio vaan enemmänkin tapa, jolla yhdistetään vanhoja asioita uudella tavalla. Tällä tavalla palvelumuotoilu pystyy jatkuvasti kehittymään ja luomaan uusia innovaatioita. Kuten kaikessa palveluun liittyvässä, oleellisessa osassa on ihminen. Palvelukokemusta ei pysty ennakoimaan tai suunnittelemaan, sillä kokemus on subjektiivinen ja on aina asiakkaan henkilökohtainen kokemus. Palvelumuotoilulla voidaan kuitenkin

kehittää palveluprosessia, työtapoja, tiloja ja vuorovaikutusta jotta asiakkaalle muodostuisi mahdollisimman positiivinen palvelukokemus. Keskeisenä tavoitteena palvelumuotoilussa on yhdistää jo palveluiden suunnitteluvaiheessa kaikki palvelussa mukana olevat osapuolet, jotta yhteistoiminta olisi mahdollisimman sujuvaa. Tarkoituksena hyvässä palvelussa ovat tyytyväiset ihmiset, eli asiakkaat, ja näin ollen se, että he toistuvasti käyttäisivät ja toisivat rahaa näille palveluntarjoajille. Palvelumuotoiluosaamisella tuodaan kilpailuetua yritykselle ja myös muille organisaatioille. (Tuulaniemi 2011, 24–29.)

Palveluiden suunnittelu on ollut olemassa jo niin kauan kuin palveluita on ollut olemassa. Palvelumuotoilu itsessään, siinä muodossa kuin se nyt on, on kuitenkin uudempi osaamisala, joka syntyi 1990-luvun alkupuolella. Tässä vaiheessa palvelualojen merkittävä kasvu ja siirtyminen palveluiden aikaan, johti siihen, että vaatimukset näitä kohtaan myös kasvoivat. Suurimmat paineet kehitystarpeeseen toivat teknologian kehitys ja tässä etenkin internetin kasvava käyttö. Palvelumuotoilua on kehitetty suurimmaksi osaksi Euroopassa ja toki myös Suomessa, joten myös suomalaiset ovat olleet vahvasti mukana palvelumuotoilun kehittämisessä. Palvelumuotoilulla ja muotoilulla on osittain samoja piirteitä mikä tarkoittaa sitä, että palvelumuotoilu on muotoiluperusteista. Muotoilijoiden ydiosaaminen on tuotu palveluiden kehittämiseen; visualisointi sekä tyhjän näkyväksi tekeminen. Palvelumuotoilu ja muotoilu eroavat kuitenkin toisistaan jo pelkän terminkin perusteella. Kun puhutaan muotoilijan työstä, sitä kutsutaan muotoiluksi ja työn lopputulosta muotoiluksi tai joskus designiksi, kun puolestaan palvelumuotoilijan työ on palvelumuotoilua ja lopputulos on palvelua. Palvelumuotoilu on prosessi ja tekemistä. (Tuulaniemi 2011, 61–64.)

Palvelumuotoilulla voimme antaa kaikille palveluun liittyvien osapuolten käyttöön samat työkalut kehitystä varten. Onnistuneeseen lopputulokseen tarvitaan kokeneita ja koulutettuja suunnittelijoita, joiden avulla palveluun olennaisesti liittyvät kokonaisuudet saadaan kasattua yhteen ja toimivaksi kokonaisuudeksi. Palvelumuotoilu antaa yhteiset työkalut ja menetelmät liiketoiminnan sekä erilaisten palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoiluun osallistuu monien alojen eri ammattilaisia kuten esimerkiksi myynnin ja markkinoinnin ammattilaisia, psykologeja ja insinöörejä ja tuovat näin ollen omaa osaamista palvelumuotoiluun. (Tuulaniemi 2011, 69.)

Palvelumuotoilun keskeisimpänä elementtinä ovat ihmiset, jotka palveluita käyttää, eli asiakkaat. Palvelukokemus rakentuu sekä asiakkaista että asiakaspalvelijoista, jotka toimivat asiakasrajapinnassa. Heidän vuorovaikutus keskenään on tärkeä osa palvelukokemuksen rakentumisessa; molempien tarpeita, arvoja, motivaatiotekijöitä sekä odotuksia on hyvä ymmärtää. Yritysten, eli palveluntuottajien on tärkeä osata lukea ja ymmärtää asiakaskun-

tansa tarpeet ja odotukset. Tätä kutsutaan asiakasymmärrykseksi, eli asiakkaan arvomuodostuksen ymmärtämistä. Hyödyntämällä asiakasymmärrystä, voidaan myös kehittää muista palveluista erottuvia asiakaskokemuksia ja uusia palvelukonsepteja. (Tuulaniemi 2011, 71–72.)

Millä tavalla palvelun jälkeen kysyttävä asiakaspalaute eroaa palvelumuotoilumallista? Yleensä asiakkailta pyydetään palautetta palveluiden kuluttamisen jälkeen, eli on pyydetty numeerista asiakaspalautetta. Näissä palautteissa kysytään usein ainoastaan mielipiteitä ja arvosanoja palvelulle eikä niinkään parannusehdotuksia yritykselle. Tässä toimintamallissa on haasteena myös se, että harvemmin huonon palvelukokemuksen läpikäynyt asiakas haluaa antaa parannus- tai kehitysehdotuksia yritykselle. Palvelumuotoilussa sen sijaan pyritään toimimaan ennakoivasti ja niin sanotusti vastaamaan asiakaspalautteisiin etukäteen. Ennakoinnilla tässä tapauksessa tarkoitetaan sitä, kun ryhdytään tutkimaan potentiaalisen asiakkaan todellisia tarpeita. Tällä tavalla pystytään suunnittelemaan resursseihin sopivia ratkaisuja jotka sopivat ja helpottavat asiakkaiden elämää. (Tuulaniemi 2011, 72–73.)

Palvelumuotoilun avulla voidaan luoda palveluita ja auttaa havaitsemaan erilaisia liiketoimintamahdollisuuksia, jotka ovat strategisesti järkeviä ja luovat arvoa asiakkaalle. Prosessissa saadaan myös mahdollisuus havaita, kuinka organisaatio voisi tehdä palvelunsa arvokkaammaksi niin asiakkailleen kuin myös itselleen. On todettu, että ne organisaatiot, jotka ymmärtävät ja osaavat tarjota asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa palvelua, ovat myös niitä, jotka paremmin menestyvät. Palvelumuotoilu on todellinen tapa tunnistaa palvelutarpeet saadun tiedon perusteella ja näin ollen tehdä strategisia valintoja liiketoiminnalle. (Tuulaniemi 2011, 96.)

3.4 Palvelupolku

Palvelu on prosessi, mikä tarkoittaa tietylle aikajaksolle sijoittuvaa kokemusta kuluttamisesta. Tätä prosessia kutsutaan palvelupoluksi. Polku kuvaa sitä, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun tällä aikajaksolla. Palvelupolku voidaan jakaa pienempiin palvelutuokioihin, joihin sisältyy useita palvelun kontaktipisteitä. Palvelukokonaisuutta päästään analysimaan, kun palvelupolku kuvataan vaiheittain ja näin ollen päästään toteuttamaan suunnittelua. Suunnittelun ensimmäinen vaihe, on määritellä mikä osa palvelupolkua, otetaan suunnittelun kohteeksi jotta se kattaa tarkoituksenmukaisen määrän suunniteltavan palvelun palvelupolkua. Asiakkaalle muodostuvan arvon perusteella, voidaan myös jakaa pal-

velupolku eri vaiheisiin. Nämä kolme vaihetta voivat olla esimerkiksi esipalvelu, ydinpalvelu sekä jälkipalvelu. Esipalveluvaihe on se vaihe, kun asiakas on jollain tavalla ollut yhteydessä yritykseen jo etukäteen, esimerkiksi ostanut lentoliput internetin kautta. Ydinpalveluvaiheessa tapahtuu asiakkaan itse arvon saaminen, mikä voisi lentokenttäympäristössä tarkoittaa palveluiden kuluttamista sekä varsinaisen lentolipun hyödyntäminen, eli lentokoneessa oleminen. Viimeinen vaihe, eli jälkipalvelu tarkoittaa kontaktia, joka tapahtuu varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Jälkipalvelua voivat olla esimerkiksi asiakaspalautteet. (Tuulaniemi 2011, 78–79.)

Palvelupolku on erittäin toimiva keino asiakassuhteiden suunnitteluun. Palvelupolun avulla on mahdollista suunnitella millaisia palveluja halutaan kenties jatkossa tarjota asiakkaille jotta kehityskaari ja asiakkaiden tarpeet huomioidaan jatkossakin. Tunnistamalla asiakkaiden tarpeet, voidaan palveluita tarjota niin, että ne sopivat kaikkien asiakkaiden elämäntilanteisiin. Palvelupolku on erittäin monipuolinen tapa kehittää ja tarkastella palvelua ja varmistaa, että asiakaskokemuksesta syntyy ehjä kokonaisuus. Tähän vaikuttavat niin palveluntarjoajien monipuolisuus sekä kontaktipisteet. (Miettinen 2011, 51.)

Yleisesti palvelupolku jaetaan palvelutuokioiksi, eli eri vaiheisiin. Palvelutuokiot koostuvat useista kontaktipisteistä ja näiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteisiin kuuluvat ihmiset, ympäristöt, esineet sekä toimintatavat. Asiakkaiden kaikkiin aistiärsykkeisiin voidaan vaikuttaa kaikissa kontaktipisteissä. Eri suunnittelualojen hyödyntämä osaamisalue, Ambient design, pyrkii hyödyntämään kaikkia aisteja ja näin ollen pyritään suunnitelmallisesti vaikuttamaan asiakkaaseen. Tässä hyödynnetään niin valoja, ääniä, värejä, tuoksua, makuja kuin myös materiaaleja luomaan erilaisia tunnelmia. Kontaktipisteiden puhuttelevuutta täytyy kuitenkin suunnitella tarkasti, jotta vältetään tuomasta väärää mielikuvaa tai sanomaa asiakkaalle. Brändin ylläpitämiseksi, on palveluntuottajan, sekä mahdollisten asiakaspalveluntuottajien, syytä toimia samojen arvojen sekä periaatteiden mukaan. (Tuulaniemi 2011, 80.) Lentoasemalla tämä on erittäin tärkeää, sillä matkustajat ovat palvelupolun eri vaiheissa tekemisissä useiden eri yritysten kanssa ja näin ollen kokonaiskuvan olisi syytä pysyä yhtäläisenä ja kaikkien toimia saman tavoitteen eteen.

Edellisessä luvussa mainitut neljä kontaktipistettä ovat palveluiden ominaispiirteitä. Ensimmäisenä ihmiset, joihin lukeutuvat kyseistä palvelua tuottavat ja kuluttavat henkilöt. Ihmiskontaktipisteitä ovat niitä kontaktipisteitä, jotka ovat arvoa itselle tuottava asiakas sekä kyseisen palvelun asiakaspalvelija. Tarkoituksena on, että palveluntarjoaja suunnittelee etukäteen ja ennakoi asiakkaan toimintaa suunnittelemalla valmiiksi palvelupolun sekä sii-

hen kuuluvat ja kohdattavat kontaktipisteet. Ympäristö toimii myös yhtenä kontaktipisteinä palvelupolussa. Ympäristöt voivat esiintyä fyysisinä tiloina tai vastaavasti digitaalisina, virtuaaliympäristöinä. Riippumatta ympäristön muodosta, on sillä erittäin suuri rooli sekä vaikutus palvelun onnistumiseen. Fyysiset ympäristöt ohjaavat ihmisten käyttäytymistä samalla kuin ne myös olennaisesti vaikuttavat heidän mielialaansa. Virtuaalisissa tiloissa puolestaan vaikuttavat muut tekijät. Kolmas kontaktipiste ovat esineet, jotka yleensä liittyvät myös palvelun tuotantoon ja kuluttamiseen. Esineet, ovat ne, jotka mahdollistavat palvelun kuluttamisen tai toimivat niin sanotusti todisteina käyttöoikeudesta palveluun. Tällaisia voivat olla esimerkiksi matkaliput ja pankkikortit. Viimeisenä kontaktipisteinä ovat toimintatavat, joilla tarkoitetaan kyseisen palvelun palveluhenkilökunnan sovit-
tuja käyttäytymismalleja. Tietyt toimintatavat ja käyttäytymismallit voidaan standardisoida asiakaspalvelijoiden toimintaan. Tilojen suunnittelu ja tuottaminen tulevat olemaan tulevaisuudessa yhä tärkeämissä rooleissa palvelukokemuksen toimivuuden luomisessa. (Tuulaniemi 2011, 81–82.) Kuvio 1 esittää hahmotelman vaihtomatkustamisen palvelupolusta Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Kuvio on luotu englanniksi, jotta kansainväliset matkustajat ymmärtävät mitä palvelupolussa käsitellään, ja ymmärtävät missä järjestyksessä kontaktipisteet sijaitsevat.



Kuvio 1. Vaihtomatkustamisen palvelupolku Helsinki-Vantaalla.

4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen idea syntyi, oman työni sijoituessa Helsinki-Vantaan lentoasemalle, Finavialle palveluneuvojana. Otin yhteyttä esimiehiini, kysyäkseni mahdollisuutta tehdä opinnäytetyöni Finavialle. Yhdessä esimiehen sekä Head Of Terminal Controlin kanssa sovittiin minulle tutkimuksen aihe, minkä jälkeen pyysin vielä tutkimusluvan Finavialta. Luvan saaminen oli helppoa, koska minulla oli kulkuluvat kentälle tarvittaville alueille työni puolesta. Vahvistin päivämäärät, jolloin suoritan havainnointia ja tämän jälkeen oli valmista lähteä suorittamaan itse tutkimusta. Tutkimuksen kohteeksi valikoituivat nimenomaan Non-Schengen alueelta tulevat jatkomatkustajat, jotka jatkavat Non-Schengeniin, jotta tutkimuksesta ei tulisi liian laaja.

4.1 Tutkimuksen tavoitteet sekä tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa sekä havainnoida tämänhetkistä vaihtomatkustamisen palvelupolun tilannetta Helsinki-Vantaan lentoasemalla ja tuoda mahdollisia kehitysnäkökulmia Finavialle. Tutkimus sijoittui Helsinki-Vantaan Non-Schengen terminaalissa sijaitsevaan niin sanottuun 5. turvaan, johon jatkolennoille suuntaavat matkustajat siirtyvät tullessaan lentokoneesta joko matkustajasiltaa pitkin tai bussikuljetuksella niin sanotuille 7-oville. Tutkimuksen kohteena olivat Non-Schengen lennoilta Non-Schengen lennoille suuntaavat ulkomaalaiset matkustajat. Noin kymmeneltä matkustajalta pyydettiin mielipiteitä sekä kokemuksia palvelupolun läpikäymisen jälkeen. Tutkimuskohteeksi valittiin nimenomaan juuri edellä mainitut matkustajat, jotta tutkittava sekä havainnoitava alue, saatiin rajattua pienemmäksi. Tutkimuksessa haluttiin keskittyä siihen osaan terminaalia, joka on merkittävässä osassa Finavian laajaa 900 miljoonan euron kehityshanketta (Finavia 2017c). Näin ollen myös palvelupolun vaiheet saatiin rajattua pienemmäksi ja matkustajat olisivat mitä suurimmalla todennäköisyydellä ulkomaalaisia. Tutkimuksessa haluttiin enemminkin havainnoida palvelupolkua ja haastatella matkustajia, kuin kysyä henkilökunnan mielipiteitä. Kentällä työskentelevän henkilökunnan on vaikea nähdä koko palvelupolku-prosessi samasta näkökulmasta kuin esimerkiksi ensimmäistä kertaa Helsinki-Vantaata vaihtokenttänä käyttävä matkustaja. Havainnointi valikoitui tutkimusmenetelmäksi, jotta voin hyödyntää omaa työkokemusta sekä aikaisempia havainnointeja liittyen vaihtomatkustamiseen.

Havainnoinnissa keskityttiin kaikkiin palvelupolun eri vaiheisiin, pääpainopisteenä polun alkuvaiheet ja siinä erityisesti matkustajien saapumien terminaaliin ja heidän siirtyminen

turvataarkastukseen. Kuvassa 1 (Karppinen 2018), näkyvät ensimmäiset neljä kontaktipistettä, joihin keskityttiin eniten. Muita kontaktipisteitä havainnoitiin ajallisesti vähemmän.

Tutkimusmenetelmänä käytetään strukturoitua havainnointia ja varjostusta (Liite 1). Kirjoittaja tekee varjostusta sekä havainnointia palvelupolun jokaiselta vaiheelta, jotta tutkimukseen saadaan kartoitettua mahdollisimman selkeästi tämänhetkinen vaihtomatkustamisen tilanne. Strukturoidussa havainnoinnissa tarkoituksena on saada mahdollisimman kokonaisvaltainen näkemys ja käsitys havainnoitavista kohteista. Ongelma jäsenellään huolellisesti ennen varsinaista havainnointia jota varten laaditaan myös havainnointilomake. (Moilanen, Ojasalo & Ritalahti 2014,116.)

Haastattelu voi kokonaisuutena olla strukturoitu, puolistrukturoitu tai strukturoimaton. Strukturoitu haastattelu tarkoittaa, että etukäteen tarkasti muotoillut kysymykset ovat asetettu erityiseen järjestykseen lomakkeelle. Järjestyksestä ei poiketa haastattelun aikana eikä kysymyksen sanamuotoja muuteta. Tässä muodossa tehtävän haastattelun etuja ovat, että kaikille on täsmälleen samat kysymykset joten vertailu on helpompaa. Haittapuolena on jäykkyys, joka ei salli luontevaa keskustelua. Puolistrukturoitu haastattelu, eli toiselta nimeltään teemahaastattelu sisältää valmiita kysymyksiä joiden esittämisjärjestyksestä voidaan poiketa. Haastattelussa kysymyksiä voidaan muokata ja nostaa esiin tiettyjä teemoja. Teemahaastattelussa haastateltavan persoona pääsee paremmin esille. Strukturoimaton haastattelu on käytännössä mahdottomuus, koska se olisi täysin haastateltavan johtama. Kaikissa eri haastattelutyypeissä on hyvä käyttää lomaketta apuna. Haastatteliija saa siitä tukea kysymyksilleen. Lomake täytetään vasta haastattelun jälkeen. (Vaahtio 2007, 145–147.)

4.2 Havainnointi

Havainnointi on tärkeä tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmä, jonka avulla on mahdollista saada tietoa esimerkiksi siitä, miten ihmiset käyttäytyvät tietyissä tilanteissa ja toimintaympäristöissä. Ihmiset ovat tunnetusti aktiivisia havainnoimaan ympäristöään, mutta tutkimuksellisessa havainnoissa ei kuitenkaan ole kyse vain satunnaisesta katselemisesta ympäriinsä, vaan systemaattista tarkkailua. Useimmiten havainnointia käytetään joko itsenäisesti tai jonkin muun tutkimusmenetelmän tukena tai lisänä. Havainnoinnin avulla on mahdollista päästä tapahtumien luonnollisiin ympäristöihin ja saada tietoa ihmisten toimimisesta. Tätä tutkimusmuotoa on mahdollista käyttää niin strukturoidun aineiston keräämisessä kuin myös kehittämiskohteen ollessa esimerkiksi jokin esine, kuva tai ympäristö.

Vaikeasti ennakoitavia sekä nopeasti muuttuvia tilanteita on myös suositeltavaa tutkia havainnoinnin avulla. Tehdessä lasten tai kielellisten vaikeuksien tutkittavien parissa havainnointi sopii myös menetelmäksi. (Moilanen ym. 2014, 114.)

Ennen varsinaisen tutkimuksen sekä havainnoinnin aloittamista, on syytä tehdä huolelliset valmistelut. Mikäli havainnointia tehdään jonkin organisaation tai yrityksen toimitiloissa, tarvitaan yleensä tutkimuslupa siihen. Julkisilla paikoilla havainnointi on sallittua suorittaa ilman lupia, mutta toiminnan on syytä olla hyvien tapojen ja lain mukaista. Havainnoijan rooli on myös oleellinen asia tutkimusta suoritettaessa. Nykyään roolin kätkemistä tai piilottelua ei pidetä suotavana. (Moilanen ym. 2014, 115.)

Varjostuksella tarkoitetaan asiakkaan havainnoimista hänen käyttäessään jotakin palvelua. Varjostuksella saadaan aikataulullisesti vapautta ja pidempiaikaista seurantaa kuten esimerkiksi kokonaisen päivän kestävä näkemystä. (Tuulaniemi 2011, 150.)

4.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus, eli havainnointi ja haastattelut, toteutettiin syksyllä 2017 kahden iltapäivän aikana, niin sanotun Aasian-aallon aikana. Aasia-aalto sijoittuu noin klo 13–16 väliselle ajalle, kun Helsinki-Vantaalle saapuu kymmenittäin laajarunkokoneita Aasian kohteista. Tutkimusta varten varattiin päivät torstai 5.10.2017 sekä perjantai 6.10.2017. Olin etukäteen päättänyt käyttäväni kaksi iltapäivää havainnointia sekä haastatteluja varten, jotta saisin havaintoja eri kansalaisuuksilta sekä mahdollisesti eroavaisuuksia tuloksiin. Aikaa oli varattu riittävästi, jonka myötä ensimmäisen iltapäivän aikana sain havainnoitua noin kymmeneltä lennolta saapuvia matkustajia. Onnistuin havainnoimaan palvelupolun kaikkia osa-alueita sekä haastattelemaan viittä matkustajaa palvelupolun sujuvuudesta. Toisena havainnointipäivänä keskityin enemmän palvelupolun loppupuolella oleviin osioihin sekä haastatteluihin. Molempina päivinä havainnointia suoritettiin noin klo 13–16 välisenä aikana Non-Schengen puolella terminaalissa 2.

Aloitin tutkimuksen suorittamalla havainnointia niin kutsutussa 5.turvassa. Tähän turvatar-
kastukseen tulevat kaikki Non-Schengen alueelta saapuvien lentojen matkustajat muuta-
mia kohteita lukuun ottamatta. 5.turvaan saavutaan joko matkustajasiltaa pitkin tai lento-
koneelta bussikuljetuksella niin sanotuille 7-oville. Liitteenä olevasta tiedostosta(Liite2),
käy ilmi palvelupolun eri vaiheet joita havainnoin. Siirryin siis järjestelmällisesti havainnoi-
maan kaikkia eri palvelupolun vaiheita, jotta saisin kokonaiskäsittävän kuvan tämänhetki-
sestä palvelupolun tilanteesta.

Koska kyseessä oli nimenomaan ainoastaan Non-Schengen-Non-Schengen lentojen vaihtomatkustajat, täytyi haastattelijan lähestyä heitä silmämääräisesti. Ensimmäinen lähestymistapa oli valikoida matkustajien joukosta länsimaalaisten näköisiä ihmisiä, jotka voisivat mahdollisesti olla tulossa Aasiasta ja matkalla esimerkiksi Lontooseen. Toinen lähestymistapa oli ensin havainnoida matkustajia, jonka jälkeen niin sanotusti kokeilla onneaan ja kysyä matkustajalta onko hän mahdollisesti vaihtomatkustaja. Tämä oli hyvin haastavaa, mutta onnistui, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Pyrittiin välttämään sellaisia matkustajia, jotka työskentelivät tietokoneillaan, kuuntelivat musiikkia tai olivat syömässä. Tavoitteena oli löytää matkustajia, jotka mielellään vastaisivat ja antaisivat aitoja mielipiteitä palvelupolusta, eikä niinkään sellaisia, jotka vain haluaisivat nopeasti pois haastattelutilanteesta. Tästä syystä pyrittiin lähestymään sellaisia matkustajia, jotka näyttivät kiireettömiltä ja mieluiten olivat yksin. Haastattelusta kieltäytyneitä matkustajia oli 8, eli saman verran kuin haastatteluun osallistui. Oli odotettua hankalampaa lähestyä matkustajia selvittämään ja pyytämään mielipiteitä palvelupolusta, mutta suurin osa matkustajista kertoi kuitenkin mielellään omista kokemuksistaan. Haastatteluihin kului jonkun verran enemmän aikaa kuin olin suunnitellut, johtuen siitä, että muutamien matkustajien kanssa tuli juteltua enemmänkin ja osittain myös aivan muusta aiheesta, kuin lentoasemasta ja vaihtomatkustamisesta.

Haastattelussa kerättiin ainoastaan matkustajan omaa mielipidettä palvelupolusta ja sen toimivuudesta. Haastattelija ei kerännyt tietoa tietyistä ikäryhmistä tai kansalaisuuksista. Haastattelija kirjasi matkustajan mielipiteitä ylös samalla, kuin näytti paperista palvelupolkua (Liite 2). Palvelupolku oli luotu paperille kuvien kera, jotta matkustajan olisi helpompi ymmärtää palvelupolkuun kuuluvat vaiheet. Halusin kuitenkin saada eri ikäryhmien mielipiteitä, joten pyrin silmämääräisesti lähestymään eri ikäryhmiin kuuluvia matkustajia. Mielipiteet ja kokemukset voivat erota suuresti toisistaan eri-ikäisten ihmisten kesken. Nuoremman matkustajan mielestä etäisyydet esimerkiksi lähtöporttien välillä voivat tuntua mitättömältä, kun taas vanhemman matkustajan mielestä se on todella merkittävä asia. Haastateltaviksi valikoituivat sekä miehiä että naisia, joiden kansalaisuuksista ei ole kerätty tietoa. Nuorin haastateltava oli silmämääräisesti arvioituna noin 20-vuotias, kun taas vanhin luultavasti lähemmäs 60-vuotias. Haastattelut kestivät keskimäärin noin 10 minuuttia per matkustaja, lukuun ottamatta muutamia haastatteluita, joiden yhteydessä keskusteltiin muistakin aiheista kuin palvelupolusta. 7 haastateltavista olivat yksin matkustavia ja yksi oli lapsensa kanssa matkustava.

4.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimusmenetelmäksi valittiin havainnointi sekä haastattelut, jotta havainnoijan sekä matkustajien omille näkemyksille ja mielipiteille annettaisiin mahdollisimman paljon painoarvoa ja tilaa. Tarkoituksena ei ollut saada paljon vastaajia, vaan nimenomaan omia havaintoja ja kuulla matkustajia. Kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä saadaan matkustajien aitoja mielipiteitä palvelupolusta. Oletuksena oli, että tällä menetelmällä saadaan parempi otanta, kuin käyttämällä kvantitatiivista menetelmää, jolloin matkustaja täyttäisi valmiin haastattelulomakkeen. Tutkimuksen haastatteluihin osallistui vain kahdeksan matkustajaa, joten tuloksia ei voida yleistää eivätkä ne näin ollen kuvaa tai edusta Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajien mielipiteitä.

Havainnoinnin riskinä on että, se antaa subjektiivisemmän kuvan tilanteesta, kuin strukturoitua työmenetelmää käyttäen. Positiivinen puoli havainnoinnissa on kuitenkin sen helppous ja joustavuus sen toteuttamisessa.

Tässä opinnäytetyössä on käytetty sekä kirjoja että sähköisiä lähteitä. Kaikki sähköiset lähteet ovat pääasiassa viimeisen vuoden aikana päivitetty. Vanhin kirjallähde on vuodelta 2005 ja muut tätä tuoreempia. Palveluun ja palvelupolkuun liittyviä lähteitä oli helppo löytää, tosin myös ne kirjat ovat jo useamman vuoden vanhoja. Ajankohtaisimmat lähteet ovat Finavian omat kattavat verkkosivut, joiden avulla sain tutkimukseeni paljon lisätietoa. Lähteitä on pyritty käyttämään malitillisesti hyödyntämällä samaa lähdettä eri osa-alueille.

5 Tulokset

Havainnot molempina havainnointipäivinä olivat hyvin samantapaisia. Asiat menivät hyvin pitkälti saman kaavan mukaan, vaikka kyseessä ovat eri matkustajat päivä päivältä.

Ilmapäivät 5.turvassa alkoivat Venäjältä saapuvien koneiden parissa. Heidät bussitetaan 7-oville, jonka jälkeen he siirtyvät turvatarkastukseen. Matkustajamäärät näissä koneissa eivät ole suuria, joten eivät aiheuta minkäänlaista ruuhkaa turvatarkastukseen. Heidän siirtyminen turvatarkastukseen on sujuvaa vaikka he eivät oikeastaan seuraa opasteita laisinkaan. Jotkut kysyvät neuvoja näyttäen jatkolennon boardingpassia, eli tarkastuskorttia. Kielimuuri on kuitenkin selvästi se, joka hankaloittaa ohjeistamista ja etenkin matkustajien yrittäessä ottaa ohjeita vastaan.

Seuraavat kaksi Kiinasta tulevaa lentoa saapuvat myös tyhjään turvatarkastukseen. Toinen lennoista saapuu bussituksella 7-oville ja toinen matkustajasiltaan. Havainnoijan oma mielipide on, että bussituksella saapuvat matkustajat ovat enemmän niin sanotusti hukkassa, kuin matkustajasiltaa pitkin saapuvat matkustajat. Kiinalaiset ovat tunnetusti sellaisia, jotka jäävät helposti keskelle kulkuväyliä pieniin ryhmiin odottaessaan ryhmän kokoontumista. Niin myös tässä tapauksessa kävi. Vaikka turvatarkastus on tyhjä heidän saapuessaan, ehtii seuraavan lennon matkustajat saapua, ennen kuin edelliset ovat ehtineet turvatarkastukseen. Etenkin Aasialaiset stressaavat kovasti turvatarkastuksen läpi vietävistä nesteistä. Heillä on termospullossa käsimatkatavaroissa lämmintä vettä, joita he joutuvat käydä kaatamassa nestesäiliöihin tai juomassa ennen kuin saavat ottaa pullon turvatarkastuksesta läpi. Tämä niin sanottu ”vesipulloshow” hidastaa huomattavasti turvatarkastuksen sujuvuutta. Ymmärrys koko turvatarkastusprosessista on kuitenkin hyvä ja opasteita seurataan.

Seuraavien koneiden saapuessa turvatarkastuksessa on noin muutaman minuutin jonotusaika. Finavian paikalla olevien oppaiden aktiivinen matkustajaohjaus nopeuttaa ja sujuvoittaa prosessia ja saa esimerkiksi suuremmat ryhmät pysymään sivummalla, jotta kiireiset matkustajat pääsevät siirtymään turvatarkastukseen. Asia, joka toistuu melkein jokaisen lennon kohdalla, on se, että matkustajat hämmentyvät turvatarkastuksesta ja siihen kuuluvista säädöksistä kuten nesteiden kuljettamisesta. Harva myös tietää sen, että turvatarkastukseen täytyy ottaa kannettavat tietokoneet sekä tabletit erikseen käsimatkatavaroista.

Lisää lentoja saapuu tasaisen tahtiin ja tämä myös tarkoittaa hetkellistä ruuhkautumista turvatarkastukseen. Jonot liikkuvat kuitenkin ripeästi ja matkustajat ovat valppaina siirtymään jonotusalueelle heti saapuessaan matkustajasilta pitkin. Ajoittain saapuu suurempia ryhmiä, joiden toimiminen on sujuvaa ja ryhmänjohtaja ymmärtää ja osaa lukea tilanteen niin, että he siirtyvät saman tien jonottamaan ja kertoo jonotuksen aikana ohjeita matkustajille kuinka toimia turvatarkastuksessa. Opasteiden seuraaminen aktiivista ja harvat vaikuttaisivat olevan täysin eksyksissä. Eroja kansalaisuuksien välillä on kuitenkin huomattavissa liittyen niin opasteiden seuraamiseen kuin koko prosessin ymmärtämiseen.

Siirryttäessä palvelupolun seuraaviin vaiheisiin havainnoimaan tilannetta, jatkuu jokseenkin sama kaava. Ensimmäisten lentojen matkustajien päässeen läpi turvatarkastuksesta, he jäävät tarkkailemaan suurta valo-opastetta, josta he etsivät oman lentonsa sekä lähtöporttinsa. Etenkin venäläiset kysyvät useampaan otteeseen reittiä pari tuntia myöhässä alkuperäisestä lähtöajastaan lähtevälle New Yorkin lennolle. Yleisesti tunnelma on rauhallinen opasteiden ollessa selkeät ja helposti ymmärrettävät. Ryhmät pitävät tapaamisen ja oletettavasti käyvät läpi aikataulua ja varmistavat kaikkien läsnäolon. Tämän jälkeen he siirtyvät eteenpäin käyttämään lentoaseman palveluita. Iltapäiväruuhkan aikana apuna ovat myös Finnairin oppaat, jotka auttavat matkustajia löytämään oman lentonsa valo-opasteesta ja oikean suunnan kohti lähtöporttia.

Alue alkaa olla ruuhkainen useampien lentojen saapuessa, mutta matkustajat vaikuttavat kuitenkin iloisilta ja rauhallisilta. Matkustajamäärät, niin lähtevien kuin saapuvien lentojen osalta, ovat todella suuria juuri tällä käytävällä, mihin turvatarkastuksesta tulevat matkustajat siirtyvät ryhmäytymistä varten. Joidenkin matkustajien kasvoilta pystyy tulkitsemaan sen, että he kokevat kenties hieman ahdistusta ahtaudesta ja epätietoisuutta tullessaan suoraan ruuhkan keskelle, josta pitäisi löytää oikea suunta kohti seuraavaa lähtöporttia.

Palvelut, niin kaupat kuin myös ravintolat, ovat todella suosittuja ja kovassa käytössä Non-Schengenissä iltapäiväruuhkan, klo 16 aikaan. Aasialaisia matkustajia näkee enimmäkseen Marimekon sekä Finspirationin liikkeissä ostoksilla. Ravintoloissa on paljon matkustajia, etenkin Two Tigers-nimisessä Sushi-ravintolassa on jonoksi asti matkustajia. Toinen, erittäin suosittu kansainvälinen hampurilaisravintola, Burger King, vetää matkustajia puoleensa. Ihmisiä vilisee joka suuntaan, niin juosten kuin kävellen. Myöhästyneitä matkustajia kuulutellaan aika ajoin, jolloin etenkin edellä mainittuja myöhästyneitä juoksijoita löytyy pitkin terminaalia. Helsinki-Vantaalla on kuitenkin vähennetty selvästi kuulutuksia sen jälkeen, kun kenttä julistettiin hiljaiseksi lentokentäksi kesäkuussa 2015 (Finavia 2017f). Kuulutuksia tehdään lähtöporttien läheisyydessä, mutta koko kentän alueella ei enää kuuluteta yksittäisiä matkustajia. Iltapäivien aikana näitä kuulutuksia kuitenkin tehdään, sillä

Lähtöporteilla on melko rauhallista ja matkustajat istuskelevat kaikessa rauhassa juttele-massa toisilleen, kuuntelevat musiikkia, tekevät töitä tietokoneillaan tai seuraavat ympärillä tapahtuvaa elämää. Pistokkeet ovat kovassa käytössä matkustajien ladatessa puheli-miaan. Niin sanotuilla bussiporteilla, 50A-M, on puolestaan ruuhkaista. Muutamalla portilla on käynnissä boardaus, mikä ruuhkauttaa käytävää hetkellisesti. Finnairilla käynnissä boardaus Manchesteriin yhden virkailijan toimesta, joten jono liikkuu suhteellisen hitaasti. Ensimmäisen bussin saapuessa portille hakemaan matkustajia lentokoneelle, ruuhka kui-tenkin häviää. Liikkuessani pitkin terminaalia, useampi matkustaja tiedustelee minulta, kuinka löytää loungeen tai lähtöportille. Liikkuminen palveluiden sekä porttien välillä on to-della aktiivista ja ostoskassien määrästä käy ilmi, että ostoksia tehdään kyllä hyvinkin pal-jon lentoasemalla.



20

uudet ratkaisut ja toimivammat tilat. Finavian 900 miljoonan euron kehityshankkeessa (Finavia 2017a), terminaali ja etenkin vaihtomatkustus saa täysin uudet tilat käyttöönsä, joten kehittymistä on jo tiedossa.

5.1 Haastattelut

Kaikki haastatteluun osallistuneet matkustajat olivat Helsinki-Vantaalla vaihtomatkustajina lähdössä Non-Schengen lennolta Non-Schengen lennolle. Haastattelut toteutettiin portti-alueilla, lähtöporttien läheisyydessä, sillä tässä vaiheessa matkustaja oli käynyt läpi kaikki palvelupolun vaiheet. Matkustajat saivat vapaasti kertoa kokemuksesta ja mielipiteistään haastattelijan kuitenkin pitäen jotenkuten kiinni siitä, että haastatteluun ei kuluisi liikaa aikaa. Muutamia haastattelujen kohdalla aikaa kului kuitenkin enemmän kuin etukäteen oli suunniteltu, johtuen matkustajat innokkuudesta jutella muustakin kuin palvelupolusta. Haastatteluiden tulokset sekä kirjoittajan havainnot ovat esitetty alla

Ensimmäinen haastateltava oli Japanin Nagoyasta Lontooseen matkustava mies. Silmä-määräisesti arvioituna hän oli luultavasti noin 40-vuotias. Hän kertoi kaiken sujuneen erittäin hyvin ja kehui Helsinki-Vantaata lentoasemana ja etenkin vaihtoasemana. Hänen ainoa huolensa oli se, siirtykö hänen ruumamatkatavaransa varmasti seuraavalle lennolle ilman, että hänen täytyy käydä se uudelleen lähtöselvittämässä. Hänen mielestään palvelupolku toimii todella hyvin ja lähtöportit ovat helpot löytää niiden ollessa numeroidut selkeästi. Juttelu tämän matkustajan kanssa oli melko helppoa englannin kielitaidon olleen yllättävän hyvä.

Toinen haastateltava oli Kiinan Shanghaista myös Lontooseen jatkava miesmatkustaja. Hänen ikänsä oli arviolta noin 40-50v. Kuten edellinen haastateltava niin myös tämä oli hyvin tyytyväinen kokonaisuuteen ja sujuvuuteen. Hän kuitenkin kummasteli syytä, miksi jatkolennolle suuntautuvien matkustajien täytyy mennä turvatarkastuksen läpi. Suora lausaus matkustajalta oli ”everything went pretty smoothly”. Haastattelu jäi melko lyhyeksi, sillä matkustajalla oli kiire lennolleen.

Kolmas sekä neljäs haastateltava olivat pariskunta, jotka tulivat myöhässä saapuneella Finnairin Bangkokin lennolla Helsinki-Vantaalle ja tarkoitus oli jatkaa Dubliniin. Lento Bangkokista oli kuitenkin niin pahasti myöhässä, etteivät he enää ehtineet seuraavalle lennolleen, joten ohjeistin heitä ottamaan yhteyttä Finnairiin mahdollisia uudelleenreitityk-

siä varten. He olivat ymmärrettävästi hyvinkin tuohtuneita ja ärsyyntyneitä myöhästymisestä, mutta eivät varsinaisesti syyttäneet ketään. He olivat kuitenkin erittäin tyytyväisiä palvelupolkuun sen osin, mitä olivat sitä läpikäyneet haastatteluhetkeen mennessä.

Seuraava haastateltava, eli viides, kertoi olleensa pääpuolin tyytyväinen koko palvelupolkuun, mutta halusi ehdottomasti antaa palautetta muutamasta asiasta. Hän oli hyvin pettynyt tilojen ahtauteen tullessaan bussikuljetuksella 7-oville ja turvatarkastukseen. Pahin kohta kuulemma oli kuitenkin turvatarkastuksen jälkeen, kun ihmisiä vilisi joka suuntaan ja vastassa järkyttävä ruuhka ja meteli. Päästessään pois ruuhkasta hän oli tyytyväinen palvelujen tarjontaan ja laatuun. Hän kehui myös opasteiden selkeyttä. Hän oli tyytyväinen siihen, ettei ollut kiire seuraavalle lennolle, joten ehti ihastella muuten kaunista terminaalialia.

Kuudes haastateltava oli saapunut Kiinasta ja jatkamassa Lontooseen. Hänen mielipiteensä opasteista oli jokseenkin erilainen kuin muiden jotka ovat niitä kommentoineet. Hän sanoi niiden olleen harhaanjohtavia, mutta ei erikseen maininnut että missä tai millä tavalla. Plussana kuitenkin porttien sijainnit ja se, että ne sijaitsevat lähellä toisiaan. Hän oli käynyt tarkastamassa oman porttinsa sijainnin heti saavuttuaan, minkä jälkeen siirtynyt käyttämään eri palveluita. Haastateltava on ottanut tämän tavakseen kaikilla lentoasemilla, jotta ei tarvitse mahdollisessa kiireessä lähteä arpomaan, että missä se oma portti on. Hän kehui istumapaikkojen riittävyttä lähtöporttien läheisyydessä ja kertoi ehdottomasti käyttävänsä Helsinki-Vantaata vaihtokenttänä jatkossakin.

Seitsemäs haastateltava kertoi kaiken sujuneen palvelupolulla oikein hyvin. Hän oli iloinen, kun turvatarkastus oli tehty niin helpoksi ja nopeaksi. Matkustaja kehui lentoaseman henkilökuntaa avuliaaksi, ystävälliseksi ja hän kertoi tunteneensa itsensä erittäin tervetulleeksi kentälle. Hän sanoi kuulleensa ja lukeneensa todella paljon hyvää Helsinki-Vantaan lentoasemasta, ja tämän kokemuksen jälkeen, hän ei yhtään ihmettele, miksi tätä lentoasemaa hehkutetaan niin paljon. Täällä näyttää asiat sujuvan niin hyvin ja mutkattomasti. Hän suosittelee ehdottomasti kenttää loistavana vaihtoasemana. Portille oli suunnattoman helppo löytää selkeiden opasteiden avulla.

Viimeinen haastateltava oli pettynyt palvelupolun alussa siihen, että hän oli luullut pääsevänsä suoraan matkustajasiltaa pitkin terminaaliiin, mutta lentokone olikin joutunut ulkopaikalle eikä putkeen ja näin ollen matkustajat joutuivat bussituksella 7-oville ja siitä terminaaliiin. Odotukset olivat korkeammalla, hänen kuulleen niin paljon hyvää Helsinki-Vantaan lentoasemasta. Turvatarkastus ja siihen jonottaminen sujui kuitenkin nopeasti. Matkustaja totesi plussana olevan ehdottomasti lähtöporttien sijaitsemisen lähekkäin. Hän oli

aluksi itse mennyt odottelemaan väärän portin luo, mutta huomannut onneksi hyvissä ajoin olevansa väärällä portilla.

5.2 Yhteenveto havainnoista

Havainnointia suoritettiin ennalta päätettyjen kahden iltapäivän aikana, Non-Schengen terminaalissa, Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Ajankohdat oli valittu tarkkaan, jotta tutkimukseen saataisiin mahdollisimman paljon havaintoja. Iltapäivät ovat nimenomaan ruuhka-aikaa Helsinki-Vantaan lentoasemalla, joten siksi tutkimus suoritettiin juuri silloin. Havainnointia suoritettiin niin sanotusti varjostamalla tapahtuvaa toimintaa. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui havainnointi, jotta tutkija saisi mahdollisimman tarkan ja yksityiskohtaisen kuvan tämän hetkisestä palvelupolun tilanteesta.

Varsinaista havainnointia tehtiin kaikissa palvelupolun eri vaiheissa, jotka oli ennalta päätetty. Havainnoija oli pukeutunut niin sanotusti ”siviilivaatteisiin”, eli omiin vaatteisiin työvaatteiden sijaan. Vaatevalinta perustui pitkälti siihen, että tutkimus suoritettiin omalla ajalla, eli ei työajalla. Havainnoija halusi myös pysyä edes hieman näkymättömänä, jotta rooli varjostajana säilyisi paremmin ja matkustajat eivät heti tunnista lentoaseman työntekijäksi. Tarkoituksena oli pysyä taka-alalla, kuitenkin niin, että oli mahdollisuus nähdä ja havainnoida mahdollisimman laajasti ympärillä tapahtuvaa toimintaa. Tämä onnistui hyvin, ilman sen suurempia ongelmia. Omat kollegat olivat kyllä hyvin uteliaita tietämään, että mitä olin siellä tekemässä.

Havainnointiin valmistauduttiin tekemällä ”leikkaa, liimaa & askartele”-menetelmällä paperille palvelupolku ja siihen kuuluvat vaiheet (Liite2). Ennen havainnointia valokuvattiin polkuun kuuluvat vaiheet, jotta matkustajat saisivat nähdä koko polun antaessaan siitä omia mielipiteitään ja ajatuksiaan. Palvelupolun havainnollistamisen lisäksi tutkimusta varten tehtiin havainnointilomake (Liite1), johon havainnoija teki merkintöjä havaintojen perusteella.

Tutkimuksen havaintojen perusteella voidaan todeta, että vaihtomatkestaminen on pääpiirteittäin todella sujuvaa ja mielekästä Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Palvelupolun eri vaiheet toimivat hyvin ja riittävät tämänhetkisten matkustajamäärien palvelemiseen. Havaintojen mukaan palvelu ja sujuvuus ovat hyvälaatuisia ja yhteistyö muiden yritysten kanssa on hyvää; kaikki tekevät työtä saman tavoitteen eteen. Havaintojen perusteella voidaan myös todeta se, että palvelupolku vaatii kehitystä jatkuvien matkustajamäärien

kasvaessa. Kuten tietoperustassa (Finavia 2017c) kerrottiin, on Finavian 900 miljoonan euron kehityshanke parhaillaan käynnissä, ja tämän myötä tulee reilusti lisätilaa terminaleihin ja enemmän palveluita sekä näin ollen matkustajamäärätkin saavat mahdollisuuden kasvaa entisestään.

Havainnoinnin avulla voidaan todeta, että kansalaisuuksien välillä on todellakin eroja; ei välttämättä kovin suuria sellaisia, mutta selkeitä eroavaisuuksia löytyy. Suurin silmään pistävä ero havaittiin matkustajien saapuessa turvatarkastukseen ja jonotusalueelle. Palvelupolun tässä vaiheessa oleellista on sujuvuus, jotta matkustajat pääsevät nopeasti palvelupolun seuraavaan vaiheeseen.

Kaikkien kansalaisuuksien kohdalla ei toteudu edellä mainittu nopeus ja sujuvuus vaan se on pikemminkin hankalaa ja hidasta. Tässä viitataan nimenomaan aasialaisiin ja erityisesti kiinalaisryhmiin. Havaintojen perusteella, heillä niin sanottu ryhmäytyminen ja sujuvasti seuraavan paikkaan siirtyminen kestää huomattavasti pidempään kuin esimerkiksi japanilaisilla ryhmillä. Havainnoijan omien kokemusten ja muistiinpanojen perusteella on syytä epäillä, että kiinalaisryhmillä on vähemmän esitietoa Helsinki-Vantaan palvelupolun vaiheista kuin muiden maiden ryhmillä. Ryhmänjohtajien toivoisi opastavan ryhmäläisiään aktiivisemmin ja pitämään huolen etteivät matkustajat täytä koko käytävää, jotta muut matkustajat pääsevät liikkumaan heidän ohi. Tässä voi toki olla selityksenä ihan vain kansalaisuuserot ja eri tavat toimia eri maissa.

Suoritettujen havaintojen perusteella suurinta hämmennystä vaihtomatkustajien keskuudessa herättää se, että he joutuvat turvatarkastukseen jatkaessaan toiselle lennolle ja näin ollen myös turvatarkastusta koskevat nestemääräykset ovat myös heille olennaisia. Toinen hämmennystä herättävä kohta palvelupolussa on se, kun matkustajan täytyy turvatarkastuksen jälkeen päättää lähteekö hän kohti passintarkastusta vai jääkö hän Non-Schengen terminaaliin. Selkeät opasteet porttinumeroineen saivat kuitenkin kiitosta ja myös havaintojen perusteella ne ohjaavat matkustajia oikeaan suuntaan. Turvatarkastuksen jälkeinen ruuhka-alue purkaantuu suhteellisen nopeasti kaikkien katsoneen porttinumeronsa isolta monitorilta. Suurin osa ryhmien kokoontumisista on nopeaa ja lähtevät reippaasti uudestaan liikkeelle. Kyseinen paikka on ruuhka-aikaan todella ahdas ja aiheuttaa varmasti hämmennystä monissa matkustajissa. Päälimäisenä havaintona sieltä jää mieleen ahtaat tilat, kova meteli sekä hämmentyneet ihmiset. Paikalla on kuitenkin op-paita auttamassa matkustajia.

Lentoaseman palveluita käytetään ahkerasti ja etenkin iltapäiväruuhkan aikana ravintoloissa ja kaupoissa on todella paljon asiakkaita. Aasialaisia vetää eniten puoleensa Two

Tigers-ravintola sekä kaupoista Finspiration ja Marimekko. Matkustajia on liikkeellä suuri määrä ja havaintona on, että todella monet tekevät suuriakin ostoksia. Liikkuminen lähtöporttien sekä palveluiden välillä on aktiivista.

Lähtöporttien läheisyydessä on melko rauhallista ja hyvin istumatilaa siihen asti kunnes kone on valmis ja voidaan aloittaa koneeseen nousu, eli boardaus. Istumapaikat ja etenkin puhelinten sekä tietokoneiden latauspisteet ovat aktiivisessa käytössä matkustajien odottaessa koneeseen siirtymistä. Matkustajien siirtyessä lähemmäksi lähtöporttia ruuhkautuvat tilat huomattavasti enemmän. Omien havaintojen perusteella voi todeta, että matkustajat näyttävät ja vaikuttavat tyytyväisiltä vaikka kaikille ei löydykään istumatilaa portin läheisyydestä. Monet siirtyvät viime hetkellä portille, jotta voivat nousta koneeseen ilman turhaa jonottamista. Jonottaminen koneeseen tai bussiin sujuu havaintojen perusteella hyvin. Porttivirkailija pyytää matkustajia siirtymään portille tietyssä järjestyksessä riippuen lippuluokasta. Viimeisiä matkustajia joudutaan kuitenkin hyvin usein kuuluttamaan porteille, koneen ollessa valmis lähtöön vaikka kaikki matkustajat eivät ole vielä paikalla. Porttivirkailijan tulostaessa matkustajalistaa lähtevän koneen miehistölle on portin läheisyydessä hetkellinen rauha, kunnes taas seuraavan lennon matkustajat siirtyvät kohti porttia odottamaan omaa koneeseen nousua.

Havainnoiminen tuntui aluksi todella jännittävältä ja epäröin jopa hetken, että saanko laisinkaan havaintoja aikaiseksi. Oman työni puolesta havainnoimisen piti olla helppoa ja tuttua, mutta asettuminen pelkästään havainnoijan rooliin, ilman työnkuvaan kuuluvaa ”opastamista”, oli haastavaa. Työroolia piti pidätellä sisällään ja keskittyä ainoastaan havainnoimaan tilannetta. Omat tuntemukset havainnoimisen jälkeen olivat kuitenkin positiiviset, sillä koin havaintojen kohtaavan täysin omien aikaisempien työnkuvani kautta tehtyihin havaintoihin.

5.3 Yhteenveto haastatteluista

Tutkimuksen havaintojen lisäksi suoritettiin kahdeksan haastattelua, joihin pyydettiin matkustajien mielipiteitä Helsinki-Vantaan palvelupolun toimivuudesta. Matkustajien haastattelut suoritettiin samoina iltapäivinä kuin itse havainnointi. Kaikki kahdeksan haastattelua tehtiin lähtöporttien läheisyydessä, jotta matkustaja oli ehtinyt käydä läpi kaikki mahdolliset palvelupolkuun kuuluvat vaiheet. Haastatteluista varten ei tehty kyselylomaketta, sillä tarkoitus oli kerätä ainoastaan vapaamuotoisesti, rehellisiä mielipiteitä ja ajatuksia vaihtomat-kustajilta. Haastattelijan tehtäväksi jäi lähestyä silmämääräisesti sellaisia matkustajia,

jotka voisivat olla tutkimukseen kuuluvia Non-Schengenistä Non-Schengen maahan vaihtavia matkustajia. Haastatteluiden tekeminen oli haasteellisempaa kuin ennalta odotettiin, johtuen vaikeudesta arvioida matkustajien niin sanottu status. Silmämääräisesti oli hyvin vaikea arvioida mistä matkustaja oli saapunut ja olisiko hän mahdollisesti tutkimukseen soveltuva matkustaja. Haastatteluiden suorittamiseen ja matkustajien lähestymiseen vaikuttavat kuitenkin monet tekijät. Haastattelijan lähestyttävyyks sekä kielitaito ovat oleellisessa osassa, kun kyseessä on kasvokkain tehtävä haastattelu. Lähestyttävyyteen liitetään usein myös pukeutuminen, jonka avulla pystytään antamaan itsestään ammattimainen sekä luotettava kuva.

Tutkimuksen tueksi tehdyt haastattelut osoittavat melko selvästi samoja asioita, joita havainnoija on havainnoissaan avannut. Haastattelujen perusteella voidaan todeta, että matkustajat ovat tyytyväisiä lentoaseman palveluihin ja toimintaan. Kahdeksasta haastateltavasta on erittäin vaikea vetää suuria johtopäätöksiä. Yhtenäinen linja syntyi vastauksissa esimerkiksi liittyen porttien sijaintiin ja toistensa läheisyyteen. Lentoaseman opasteet saivat sekä positiivista että negatiivista palautetta matkustajilta. Joidenkin mielestä opasteet ovat harhaanjohtavia ja epäselviä, kun taas suurimman osan mielestä ne ovat todella hyvät ja auttavat huomattavasti palveluiden sekä lähtöporttien löytämisessä.

Tutkimuksessa ja haastatteluissa ei kerätty tietoa haastateltavien sukupuolesta, iästä tai kansalaisuudesta. Kyseessä oli siis pelkästään matkustajan omien mielipiteiden selvittäminen liittyen vaihtomatkamisen palvelupolkuun. Muutamia matkustajia kertoivat omaloitteisesti mistä kohteesta saapuivat Helsinki-Vantaalle ja minne jatkavat kun taas muutamilta haastattelija kysyi itse. Tätä tietoa ei kuitenkaan dokumentoitu kaikkien haastateltavien kohdalla, tiedon ollessa tärkeä ainoastaan haastattelutilanteessa. Haastateltavien jatkolennon kohde tulisi olla myös Non-Schengen alueelta, joten ainoastaan tästä syystä sitä kysyttiin.

Haastatteluiden perusteella matkustajien mielikuvat lentoasemasta ovat positiiviset ja muutama haastateltava kertoi lukeneensa jo etukäteen loistavaa palautetta Helsinki-Vantaan lentoasemasta. Nämä matkustajat olivat myös itse erittäin tyytyväisiä ja olivat varmoja käyttävänsä Helsinki-Vantaata myös jatkossa vaihtoasemana.

6 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Helsinki-Vantaan lentoaseman vaihtomatkustamisen palvelupolun tämänhetkinen tilanne havainnoinnin sekä muutaman haastattelun avulla. Tutkimuksessa keskityttiin kansainvälisiin Non-Schengen alueelta Non-Schengen alueelle matkustaviin henkilöihin. Kansainväliset matkustajat sekä vaihtomatkustamisen palvelupolku ovat erittäin ajankohtaisia sekä tärkeitä asioita lentoasemalla, joita oli mielenkiintoista ja hyödyllistä havainnoida.

Finavia ja Helsinki-Vantaan lentoasema ovat aktiivisia sosiaalisessa mediassa, mikä vaikuttaa myös vahvasti matkustajien ennakkotietoihin ja etenkin ennakkoluuloihin liittyen Helsinki-Vantaan lentoasemaan. Sosiaalisen median kautta on helppo viestitää suurelle asiakaskunnalle tapahtumista, uusista palveluista sekä muuten ajankohtaisista asioista lentoasemalla. Finavian sekä Helsinki-Vantaan aktiivisuus sosiaalisessa mediassa edesauttoi myös tätä tutkimusta tehdessä, sillä tehdyissä haastatteluissa ilmeni, että monet tekevät tarkkaa tutkimusta lentoasemista vaihtoasemina, ennen varsinaisen matkan ostamista. Helsinki-Vantaan lentoasemasta ja sen tarjoamista palveluista olivat muutamat matkustajat kuulleet pelkkää hyvää ja olivat vahvasti samaa mieltä palveluista myös itse.

Opinnäytetyön aihe valittiin pitkälti sen perusteella, mitä kirjoittajan omaan päätyönkuvaan kuului. Omien kokemusten perusteella, oli helpompaa valmistautua tulevaan havainnointiin sekä haastatteluihin. Tiedossa oli siis se, että ruuhkat ovat merkittävät ja haasteeksi saattoi tulla matkustajien kiire. Lentoaseman olosuhteet yleisesti ottaen olivat hyvin otolliset havainnoimiseen tätä tutkimusta varten. Vaihtomatkustamisessa toistuvat samat kaavat pitkälti joka päivä iltapäiväruuhkassa, joten myös tästä syystä oli jokseenkin helpompaa valmistautua havainnoimaan jo tuttua toimintaa ja ympäristöä. Havainnoijalla oli tutkimusta tehdessä jo paljon tietoa ja kokemusta eri kansalaisuuksien sekä ryhmien toimimisesta ja tästä oli myös etua tutkimusta tehdessä.

Tutkimuksen ja havainnoinnin jälkeen oma ymmärrys vaihtomatkustusprosessiin muuttui jokseenkin ja auttoi ymmärtämään ja miettimään kehitysideoita jatkoa varten. Pulmatilanteita kohdattaessa on mahdollista ajatella ajassa taaksepäin ja muistella omia havaintoja opinnäytetyöprosessista ja vaihtomatkustamisen havainnoimisesta. Uskon, että tästä työstä oli hyötyä niin itselleni kuin myös kollegoilleni.

Havainnoinnin ja haastatteluiden tulosten perusteella matkustajat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä palvelupolun sujuvuuteen sekä yleisesti ilmapiiiriin lentoasemalla. Liikkuminen ja lähtöporttien löytäminen on helppoa selkeiden opasteiden avulla. Helsinki-Vantaalla on

lämmihenkinen kansainvälinen ilmapiiri ja matkustajat kokevat itsensä tervetulleiksi lentoasemalle. Tässä tutkimuksessa on kuitenkin tärkeä muistaa se, että tulokset perustuvat pitkälti tutkijan omiin havaintoihin haastateltavien määrän ollessa ainoastaan kahdeksan matkustajaa. Tämä on hyvin pieni otos päivittäisestä vaihtomatkustajamäärästä Helsinki-Vantaalla. Tässä luvussa esitellään lyhyt yhteenveto havainnoista sekä matkustajien haastatteluista, kehittämisehdotuksia sekä oman oppimisen arviointi.

6.1 Oman oppimisen arviointi

Tutkimuksen ja työn idea syntyi työskennellessäni Finavialle Helsinki-Vantaan lentoasemalla palveluneuvojana. Työn tekeminen on ollut mukavaa ja minua on motivoinut tutkimuksen tekemisessä sen mielenkiintoinen tutkimusympäristö sekä uusien asioiden oppiminen, liittyen Helsinki-Vantaan lentoasemaan. Sain mahdollisuuden oppia lisää omasta työnantajastani, Finaviasta, sekä yleisesti Helsinki-Vantaan lentoasemasta ja sen historiasta. Tietoperustaa kirjoittaessa tuli vastaan todella paljon uusia seikkoja, joita en lentoasemasta ole tiennyt ennen tutkimuksen tekemistä. Oman palkkatyöni puolesta, oli myös erittäin opettavaista tehdä tämän kaltainen tutkimus, jossa syvennytään omien työtehtävien puitteissa oleviin tapahtumiin. Palvelupolun havainnointi auttoi minua näkemään myös omat työtehtäväni eri tavoin ja toi apuja haasteellisiin tilanteisiin.

Sain toimeksiannon opinnäytetyötäni varten Finavialta. Toimeksiannon saaminen oli suhteellisen mutkatonta, johtuen omasta työpaikasta kyseiselle yritykselle. Ennen tutkimuksen tekemistä, minun tuli esitellä suunnitelmani ja aiheeni, jotta saisin tutkimusluvan ja vihreätä valoa tutkimukselle. Luvan saaminen oli helppoa ja nopeaa, sillä kulkuluvat olivat minulla jo työni puolesta. Minulle nimitettiin kaksi yhteyshenkilöä Finavialta, joilta pystyin tarvittaessa kysymään apuja.

Opinnäytetyön aihe valikoitui pitkälti sen perusteella, mitä omaan työnkuvaani kuuluu. Halusin tehdä tutkimuksen jokseenkin itselleni tutusta ja tärkeästä aiheesta, joka kuuluu oleellisesti omiin työtehtäviin. Vaikka Helsinki-Vantaalla on käynnissä todella suuri laajennushanke, halusin kartoittaa tämänhetkistä tilannetta vaihtomatkustamisen palvelupolusta. Tutkimuskohde rajattiin tarkasti ja haastateltaviksi valikoituivat ainoastaan kansainväliset Non-Schengenistä Non-Schengeniin matkustavat matkustajat. Haasteeksi koitui kuitenkin löytää juuri oikeaan kategoriaan sopivia matkustajia haastatteluun. Haastatteluun vastanneita sekä kieltäytyneitä oli saman verran, 8 kappaletta.

Toivon Finavian hyötyvän tutkimustuloksistani, ja hyödyntävän havaintojeni avulla syntyneitä kehittämiskohteita. Tutkimuksen tekeminen oli todella mielenkiintoista, ja opettavaista. Prosessista tuli pidempi, kuin olin aluksi arvellut. Tarkoitus oli saattaa opinnäytetyö loppuun jo aikaisemmin, mutta aikataulu venähti ja näin ollen myös työn kirjoittaminen. Mielenkiinnolla jään odottamaan miten kehityshanke uusine terminaaleineen vaikuttaa vaihtomatkustamiseen tulevaisuudessa.

Lähteet

Finavia 2017a. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat-kehittyvat/helsinki-vantaa/>. Luettu: 22.8.2017

Finavia 2017b. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/lyhyesti/historia/>. Luettu: 12.9.2017

Finavia 2017c. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat-kehittyvat/helsinki-vantaa/>. Luettu: 12.9.2017

Finavia 2017d. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/yritys/>. Luettu: 23.9.2017.

Finavia 2017e. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat-kehittyvat/asiakaskokemus/>. Luettu: 23.9.2017.

Finavia 2017f. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2015/helsinkivantasta-tulee-hiljainen-kentta-kuulutuksia-vahennetaan/>. Luettu: 23.11.2017.

Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Talentum. Vantaa

Hakola, M. 2007. Aika matka kiitotiellä. The Finavia Story. Finavia ja Multikustannus Oy. Hämeenlinna.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy. Helsinki

Moilanen, T., Ojasalo K. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. SanomaPro Oy. Helsinki

Rissanen, T. 2005. Hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Yrittäjän käsikirja 2005. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti. Vaasa

Sinun Eurooppasi 2017. Luettavissa: http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/entry-exit/eu-citizen/index_fi.htm. Luettu: 3.10.2017.

Tulli 2017. Luettavissa: <http://tulli.fi/tietoa-tullista/tullin-toiminta/eu-eta-efta-ja-schengen-maat>. Luettu: 3.10.2017.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Hämeenlinna

Vahtio, E-L. 2007. Pestaa paras – rekrytinnin opas esimiehelle. Edita Prima Oy. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Havainnointilomake

	Sujuvuus	Opasteiden seuraaminen	Matkustajien käyttäytyminen (esim. stressi)	Ovatko matkustajat hukassa?	Ajan- käyttö	Ymmärrys koko prosessista	Eroavaisuuksia kansalaisuuksi- en välillä
1. Bussilla 7- oville							
2. Putkeen							
3. Jonotus							
4. Turvatarkastus							
5. Palvelut (esim. kaupat)							
6. Portille							
7. Odotustila portilla							

Liite 2. Vaihtomatkustamisen palvelupolku Helsinki-Vantaalla

